

Notre site internet

GUIDE D'ACCUEIL D'HOSPITALISATION DE JOUR

HÔPITAL FONDATION
Adolphe de ROTHSCHILD
LA RÉFÉRENCE TÊTE ET COU

Sommaire

4 L'Hôpital Fondation Adolphe de Rothschild en quelques mots

6 Préparez votre venue

8 Votre séjour

14 Votre sortie

16 Pour mieux connaître vos droits

23 Nos engagements

29 Votre prise en charge en toute sécurité

À l’attention des patients et de leurs proches

Toutes les équipes de l'Hôpital Fondation Adolphe de Rothschild vous souhaitent la bienvenue.

Ce livret d’accueil vous est destiné, ainsi qu’à vos accompagnants, afin de vous fournir toutes les informations nécessaires au bon déroulement de votre prise en charge. Fidèle à ses valeurs fondatrices depuis 1905 — qualité des soins, accessibilité, innovation et humanisme — l'Hôpital Fondation Adolphe de Rothschild poursuit son développement avec pour mission principale de répondre à vos besoins de santé par l’excellence des soins.

Nous tenons à vous remercier pour la confiance que vous nous accordez et nous vous prions, par avance, de bien vouloir nous excuser pour les désagréments liés aux travaux d’extension actuellement en cours à l’Hôpital. La première phase de ces travaux s’achèvera début 2027. Ils visent à vous offrir un plus grand confort et de meilleures conditions d'accueil, ainsi qu'à vous faire bénéficier des plus récentes innovations technologiques et digitales à l’ensemble des étapes de votre prise en charge.

Julien GOTTSMANN,
Directeur Général

En décembre 2024, l’Hôpital Fondation Adolphe de Rothschild a été évalué dans le cadre de la certification des établissements de santé. À l’issue de cette évaluation, la Haute Autorité de Santé (HAS) lui a attribué la mention **« Haute Qualité des Soins »**, avec un score de 99,73/100.

L'Hôpital Fondation Adolphe de Rothschild en quelques mots

À Propos de l'hôpital

Situé au cœur du 19e arrondissement de Paris, l'Hôpital Fondation Adolphe de Rothschild est un hôpital universitaire créé en 1905, **spécialisé dans toutes les pathologies de la tête et du cou courantes ou rares,** avec une prise en charge adultes comme pédiatrique.

« Notre hôpital à but non lucratif est un établissement de santé privé d'intérêt collectif. »

Il propose une prise en charge d'excellence en **secteur 1 (tarifs conventionnés)** et assure, chaque année, **plus de 300 000 consultations et actes techniques et accueille plus de 40 000 passages aux urgences ophtalmologiques.** Disposant de plateaux techniques de dernière génération et d'experts reconnus au niveau national et international, les services de l'Hôpital Fondation Adolphe de Rothschild apparaissent régulièrement en tête des classements des meilleurs hôpitaux français.

Nos spécialités

- ophtalmologie
- neurologie, neurochirurgie, neuroradiologie interventionnelle, neuro-réanimation
- ORL
- cardiologie
- médecine hospitalière et imagerie

Continuum de soins

Par an, l'Hôpital c'est :

- 400 articles scientifiques
- 800 étudiants formés
- Plus de 180 études de recherche clinique

L'Hôpital se modernise pour mieux vous soigner



En mars 2023, notre établissement a démarré un ambitieux et audacieux projet de transformation, **« HÔPITAL 2030 », pour mieux répondre aux besoins de la population** tout en s'adaptant à la médecine du XXI[e] siècle. Ce projet se veut agile, innovant, respectueux de l'environnement et ouvert sur la ville.

Ce vaste programme architectural et organisationnel permettra d'augmenter le capacitaire en soins de l'Hôpital de 30 % soit environ 6 000 m², avec :

- L'ouverture de **4 blocs chirurgicaux** supplémentaires de nouvelle génération.
- L'augmentation de la capacité de réanimation/soins critiques **à 30 lits.**
- **Le doublement** des capacités d'accueil en neurosciences.
- **Le doublement** du plateau d'imagerie.
- **Le doublement capacitaire** de l'hôpital de jour.
- L'augmentation du nombre de chambres individuelles équipées de domotique pour **suivre, en direct, l'état de santé des patients.**

Dates clés

2024

Construction du nouveau bâtiment entre décembre 2024 et avril 2027

2027

Rénovation des anciens espaces entre 2027 et 2029

2029

Il répondra ainsi aux **nouveaux facteurs de risque** qui émergent (épidémies, pathologies neurodégénératives, neuro-vasculaires...).

« HÔPITAL 2030 », sera un **hôpital numérique** soucieux du bien-être des patients, de son empreinte écologique et de son environnement avec notamment, un **suivi 100 % connecté grâce aux outils d'e-santé.** Depuis l'été 2024, l'hôpital s'est doté d'un portail patient : **MonHfar.** Certaines fonctionnalités sont disponibles et d'autres sont en cours de mise en place.

L'expérience patient sera améliorée grâce à un nouveau concept de cocons de soins pour allier actes médicaux et bien-être, dans de très bonnes conditions de confort, **accueillant 200 patients/jour.**

Préparez votre venue

Pour votrehospitalisationde jour, prévoyez une journéecomplète. Merci de nous prévenir si vousdeviez annulerou reporter votrehospitalisation, entre 8h30 et 12H30 et entre 14H00 et 16h30, du lundi au vendredi, au **01 48 03 67 80** ouà **hdj@for.paris**

Votre pré-admission

1. J'active mon compte *MonHFAR*

Mon HFAR est **un espace d'échange etde partage d'informations entre vous, patient, et nous, hôpital,** pour une prise en charge efficace et rassurante. Le jour de la programmation de votre hospitalisation, vous avez reçu un mail vous proposant d'activer votre espace patient, n'hésitez pas à le faire !

Deux possibilités d'activation :

Via votre smartphone

- À l'aide de votre smartphone, téléchargez **l'application monHFAR** sur l'App Store ou le Play Store.
- Lancez l'application.
- Lors de votre première connexion, entrez **vos codes d'identification** ou **scannez le QR Code** que vous avez reçu par mail afin de vérifier votre identité et lancer l'application. Suivez ensuite les indications qui s'affichent sur votre écran.
- Afin de sécuriser votre accès, vous devez choisir un **code PIN à 4 chiffres.**

ViaInternet

- Allez sur le site internet ***https://mon.hfar.paris***
- Cliquez sur le lien « Première connexion »
- **Utilisez vos identifiants** disponibles dans le mail qui vous a été envoyé.

---

2. J'effectue mes démarches sur *MonHFAR*

- J'enregistremesdocumentsadministratifsencoursdevalidité :
  - pièce d'identité(passeport, carte nationaled'identité,titredeséjour) ;
  - carte vitale Cartemutuelle ;
  - justificatif de domicile de moins de 3 mois.
- Je remplis les questionnaires pour effectuer ma pré-admission.
- Je déclare la personne à prévenir et la personne de confiance.
- Je prends connaissance du livret d'accueil.
- Je peux communiquer avec l'équipe médicale via **une messagerie sécurisée**.

Bon à savoir

Leformulaire de la personnede confiance doitêtrerempli et signé parlapersonne désignée.

Sans ces documents vous devrez régler l'intégralité des frais.

3. Je transmets au service de préadmission : *admission@for.paris*

→ Le formulaire désignant vos **directives anticipées.**

Les documents doivent être remplis et signés de manière manuscrite.

Si vous n'habitez pas en région parisienne

→ Si vous habitez à plus de 150 km, la prise en charge de votre transport vers l'hôpital nécessite de faire une demande d'entente préalable auprès de votre Caisse d'Assurance Maladie 15 jours avant le transport.

Bon à savoir

Plus d'infos sur www.for.paris > Patient > Votre venue > Hôtel hospitalier

---

La prise en charge financière de votre séjour

→ **Vous êtes adhérent(e) à une mutuelle ?** Nous nous chargeons de votre demande de prise en charge auprès de votre mutuelle.

→ **Vous êtes un patient étranger ressortissant de l'Union Européenne ?** Veuillez-vous rapprocher du secrétariat du médecin.

→ **Vous n'êtes pas assuré(e) social(e) en France ?** Vous aurez à régler, avant votre admission, la totalité des frais de votre hospitalisation ainsi que, le cas échéant, les dispositifs médicaux implantables, soit par carte bancaire, espèces, chèque de banque certifié, ou virement bancaire (les frais bancaires sont à votre charge). Communiquez votre situation par mail à international@for.paris ou par téléphone au +33 1 48 03 63 00.

Mieux comprendre les différents frais d'hospitalisation

→ **Le ticket modérateur est la partie de vos dépenses de santé restant à votre charge après remboursement de l'Assurance Maladie.** Il s'applique sur tous les frais de santé remboursables : consultation médicale, analyse de biologie médicale, examen de radiologie, achat de médicaments prescrits, etc. Votre mutuelle complémentaire peut prendre à sa charge tout ou partie du ticket modérateur. Des cas d'exonération existent.

Pour plus de renseignements, vous pouvez contacter par mail le service facturation et recouvrement à recouvrement@for.paris

Votre séjour

Repérer les différentes entrées de l'hôpital



Vous êtes attendu au **25, rue Manin, ligne verte, ascenseur vert, premier étage.** Une fois arrivé à l'étage, passez les portes ;
le service est sur votre gauche.
Les services civiques (gilet bleu) pourront vous orienter dans l'Hôpital.

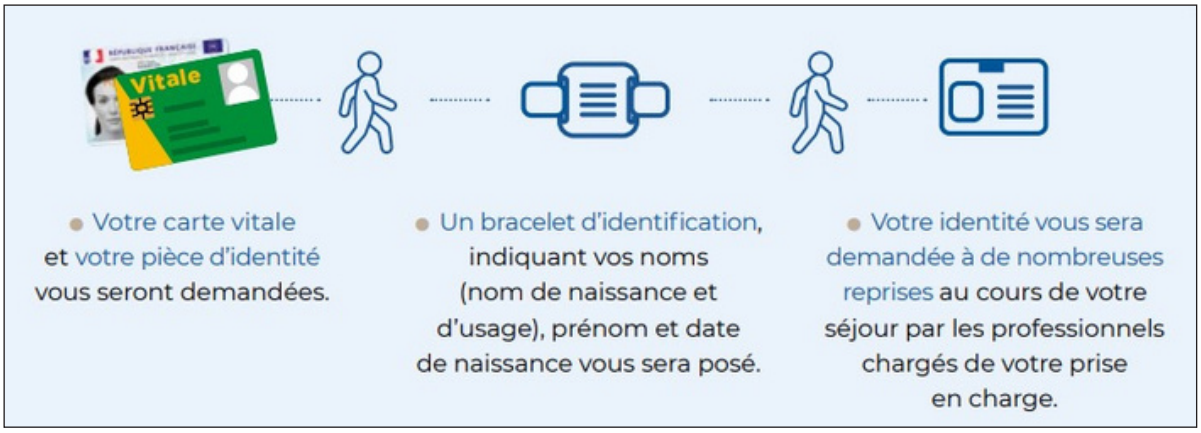
Pour bien vous orienter au sein de notre Hôpital, nous vous invitons à télécharger l'application HFAR_GPS en scannant le QR code ci-contre et laissez-vous guider !

Télécharger sur Google Play

Télécharger sur App Store

Votre accueil

Grâce aux messages et/ou appels reçus avant votre hospitalisation, vous disposerez de toutes les informations nécessaires sur le lieu et les horaires de votre accueil. Si vous ne les avez pas eues, contactez le secrétariat ou le service de pré-admission la veille de votre hospitalisation avant 14h00. Pour plus d'informations sur le moment où vous recevrez les messages de rappel, veuillez vous rendre sur notre site internet : **www.for.paris > patient > votre venue > parcours ambulatoire.**



Tous les renseignements concernant votre identité sont confidentiels et ne peuvent être divulgués.
Si vous souhaitez que votre séjour dans l'établissement reste confidentiel, signalez-le lors de votre admission auprès du personnel. Cette décision est révocable à tout moment. L'agent médical administratif vous remettra votre bulletin de situation et si nécessaire, le document pour récupérer votre imagerie.

Bon à savoir

Nos équipes d'accueil rattacheront votre identification dans notre établissement à votre Identifiant National de Santé (INS). L'INS est indispensable pour activer Mon Espace Santé. Vos documents médicaux produits lors de votre séjour y seront transmis.

Vos repas

- **Les repas sont cuisinés sur place** et les produits servis sont majoritairement de saison et à 90 % issus d'un circuit court de production.
- Un repas froid vous sera servi pour le déjeuner entre 12h30 et 14h00 en fonction de vos examens.
- Si votre prise en charge nécessite d'être à jeun, un petit-déjeuner vous sera servi dans le courant de la matinée.

Attention

Il est formellement interdit de consommer des boissons alcoolisées et d'apporter des aliments au sein de l'établissement.

Accueil de vos proches / visites

Les accompagnants ne sont pas acceptés en hospitalisation de jour, sauf cas particulier discuté avec les équipes médicales.

Les règles de vie en hôpital de jour

Elles garantissent le confort et la sécurité de tous les patients ainsi que le bon fonctionnement de l'hôpital.

Pour le repos de chacun, nous vous demandons de :

- **Adopter un comportement et des propos appropriés envers les autres malades.**
- **Porter un casque pour utiliser votre portable, tablette ou ordinateur.**
- **Mettre le téléphone sur le mode vibreur.**
- **Éviter les conversations trop bruyantes avec vos accompagnants.**

Pour garantir l'hygiène et la sécurité dans les chambres, nous vous demandons de :

- **Utiliser le gel hydroalcoolique disponible en entrant et en sortant du service.**
- **Consommer uniquement la nourriture venant de l'hôpital, la nourriture extérieure est interdite car elle peut être source de germes.**
- **Fumer uniquement à l'extérieur de l'hôpital.**

Pour assurer le bon fonctionnement de l'hôpital, nous vous demandons de :

- **Parler avec respect au personnel.**
- **Garder votre bracelet pour nous permettre de vous identifier tout au long de votre séjour.**

Soignons nos comportements !

Touteagression physique ou verbale envers le personnel de l'établissement entraîne un dépôt de plainte systématique et une exclusion de l'établissement.

Articles433-3et 222-8du code pénal

La gestion de vos médicaments

1. Le jour de l'admission en hospitalisation

→ **Apportez impérativement vos médicaments et vos ordonnances en cours.**

→ Signalez si vous prenez des **médicaments ne nécessitant pas d'ordonnance :** automédication, phytothérapie (plantes).

2. À la sortie

→ Le médecin vous remet **une ordonnance de sortie.** Lisez-la avec attention avant de quitter l'Hôpital pour pouvoir poser toutes vos questions au médecin.

3. De retour à domicile

→ Il est important de **bien suivre votre nouveau traitement** car il est adapté à votre état de santé. Il ne faut **pas prendre d'autres médicaments sans avis médical,** notamment ceux pris avant l'hospitalisation et qui ont été arrêtés. Si vous vous posez des questions, parlez-en à votre médecin traitant. Il aura reçu votre lettre de liaison et saura répondre à vos interrogations. Vous pouvez également demander conseil à votre pharmacien.



Gérer votre douleur : une priorité pour nous !

Nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. **Signalez-la sans attendre ! Une équipe pluridisciplinaire** est dédiée et travaille en collaboration avec les équipes médicales et soignantes **pour répondre à vos questions.**

1. Reconnaître les différents types de douleurs

→ **Les douleurs aiguës** (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leurs causes doivent être recherchées pour être traitées et des protocoles seront mis en place.

→ **Les douleurs provoquées par certains soins ou examens** (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs seront prévenues par les équipes soignantes.

→ **Les douleurs chroniques** (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs aiguës persistantes, qui bien que traitées par des médicaments, envahissent votre vie quotidienne. Elles seront évaluées par une équipe pluridisciplinaire du Centre d'évaluation et de traitement de la douleur (CETD).

2. Prévenir et soulager

→ Pour prévenir et soulager votre douleur, **l'équipe soignante vous explique les soins prodigués et leur déroulement et note l'intensité de votre douleur** dans votre dossier patient afin d'utiliser les moyens les plus adaptés à votre situation (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

3. Évaluer

→ L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous qui pouvez la déterminer, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. **En la réévaluant régulièrement, l'équipe de soins améliorera votre qualité de vie.** La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.

Article L. 1110-5 du Code de la santé publique : « [...] toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte [...] ». (www.sante.gouv.fr) .

À vos côtés dans votre parcours de soins

Pour vousaccompagner, durant votrepriseen charge, **vous pouvez solliciter** en plus des professionnels de santé, **d'autres acteurs de l'Hôpital.**

1. Les représentants des usagers

Ils sont des **bénévoles appartenant à une association agréée en santé** par l'Agence Régionale de Santé, élus pour une durée de 3 ans. Ils sont membres de droit de la commission des usagers (CDU) et peuvent être sollicités par les patients et leur famille.

Leur rôle est multiple :

- **Défendre et veiller** au respect des droits des patients, et porter leur parole dans les commissions et instances dans lesquelles ils ont été mandatés.
- **S'impliquer dans les projets** d'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des patients.
- **Participer aux ateliers** "Expérience Patient".

Représentante des usagers titulaire
Mme Yolande Bertrand-Laborde,
Association France DOT 75 :
06 60 28 75 50
contact@donneur.eu

Représentants des usagers suppléants
Mme Aline Hrasinec,
Association Amadys :
06 71 92 52 63

M. Edward Watteeu,
Association CLCV
Île-de-France :
01 48 87 17 75
e.watteeu@clcv.org

2. Les associations

Denombreux bénévoles d'associations interviennent au sein de notre hôpital par le biais de convention. **Vous pouvez consulter la liste de ces associations sur notre site internet : www.for.paris > Patient & Proche > Votre venue > Des associations partenaires.**

3. L'assistante sociale

Ellea pour mission de vous aider ainsi que votre famille ou votre entourage, si vous rencontrez des difficultés liées à votre hospitalisation. Le service est joignable **par téléphone au 01 48 03 69 36.**

Votre sortie

L’organisation de votre sortie

La sortie est décidée par le médecin du service. Il vous remet une ordonnance, vous communique les renseignements pour la suite de votre prise en charge et vous adressera dans les jours qui suivent un compte-rendu détaillé (lettre de liaison) de votre hospitalisation à vous-même et au médecin que vous indiquerez. **Ces documents sont également déversés dans votre dossier médical partagé sur Mon Espace Santé** (sauf opposition de votre part à la remontée de ces données).

Vous souhaitez régler vos frais hospitaliers ?

Deux solutions pour le faire en toute sécurité :

- Vous rendre sur le site www.for.paris et aller à la page « régler votre facture ».
- Contacter le service de facturation et recouvrement : **recouvrement@for.paris** **01 48 03 69 62** joignable de 13h00 à 16h00 du lundi au jeudi.

Votre retour à domicile

En cas d'urgence en dehors des horaires d'ouverture, vous pouvez contacter le 01 48 03 63 65.



Le transport

Si, et uniquement si, votre état de santé le justifie, **votre médecin pourra faire une prescription de transport adaptée à votre situation. Elle n'est en aucun cas systématique,** même si vous bénéficiez d'une prise en charge à 100% de l'Assurance Maladie au titre d'une affection de longue durée.

En cas de prescription, le service se chargera de coordonner cette prise en charge.

Il est possible que vous **partagiez votre transport avec un autre patient,** le transport partagé étant recommandé par l'Assurance Maladie, en l'absence de contre-indications médicales.

Pour les transports de plus de 150 km, la demande d'entente préalable à adresser à votre caisse d'Assurance Maladie quinze jours avant le transport est établie par le médecin en même temps que la prescription médicale de transport. Dans la mesure du possible, nous vous invitons à prévoir que vos proches viennent vous chercher à la fin de votre hospitalisation, afin de faciliter votre sortie et limiter l'utilisation des transports médicalisés.

Attention

Les ambulances et les taxis conventionnés sont peu disponibles sur la région parisienne, mais cela ne dépend pas de nos équipes. Dans la mesure du possible et si votre état de santé le permet, demandez à un proche de venir vous chercher.

Votre avis pour améliorer nos futures prises en charge

Après votre hospitalisation, vous pourrez **donner votre avis sur votre séjour.** Vous recevrez alors par mail un questionnaire de satisfaction. **Votre avis est essentiel pour nous aider à améliorer la prise en charge des futurs patients.** Ils ont été essentiels pour rédiger le projet des usagers 2024-2026.

Voussouhaitez vous engager encore plus loin ?

Devenez pair-aidant ou patient partenaire !

Pour une meilleure prise en charge du patient, l'Hôpital a mis en place « Les ateliers d'expérience patient ». Ces moments d'échanges avec les équipes soignantes et administratives permettent de partager votre expérience, d'apporter vos idées et d'améliorer votre parcours au sein de l'Hôpital. Pour participer à ces ateliers, veuillez nous contacter à l'adresse suivante : experiencepatient@for.paris.

Pour mieux connaître vos droits

Entant quepatientvousavez desdroitset particulièrement des droits à l'information pour vous permettre d'êtreacteurde votre prise en charge. **Vous pourrez approfondir chaque sujet cité ci-dessous sur notre site internet.**

Consentement libre et éclairé

L'information du patient et son consentement éclairé sontà la base de la relation de soins. Afin de vous éclairer, de vous conseiller sur les choix concernant votre santé et de parvenir à une prise de décision partagée, le médecin vous informera et répondra à vos questions. **Vous avez également le droit d'exprimer le souhait de ne pas être informé sur votre état de santé.** Les médecins et les infirmières se tiennent également à votre disposition pour vous donner tous les conseils utiles au bon déroulement des soins et examens. Dans certains cas, des documents spécifiques d'information vous seront remis concernant des examens, interventions ou soins particuliers. Ces documents écrits complètent l'information orale donnée par les personnels soignants. **Lorsque le patient n'est pas en état d'exprimer sa volonté, la personne de confiance ou la famille ou, à défaut, un de ses proches doit être consulté préalablement.**

---

18 La protection juridique des majeurs protégés

La personne protégée **doit recevoir elle-même une information, donnée d'une manière adaptée à son discernement,** et participer ensuite à la prise de décision la concernant. Le majeur sous tutelle doit consentir à l'acte médical. Le médecin doit également recueillir le consentement du tuteur et éventuellement celui du conseil de famille ou du juge des tutelles. Le majeur sous curatelle consent seul aux soins dont il a besoin. L'assistance du curateur est toutefois nécessaire pour consentir aux actes médicaux comportant des risques importants

---

Rédaction des directives anticipées

Article L.1111-11 du code de la Santé Publique

Vous pouvez **exprimer vos volontés sur votre fin de vie** par écrit en rédigeant vos « directives anticipées ». Elles informent le médecin à l'avance, au cas où vous n'auriez plus la capacité de les exprimer. Les sujets concernés sont les **conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux.**

Personne de confiance

Article L. 1111-6 du code de la Santé Publique

Vous pouvez désigner une personne de confiance pour vous **accompagner dans vos démarches, assister à vos entretiens médicaux et, éventuellement, vous aider à prendre des décisions concernant votre santé.** Si votre état de santé ne vous permet plus de donner votre avis, l'équipe médicale consultera en premier la personne de confiance. L'avis donné au médecin doit refléter votre volonté et non celle de la personne de confiance.

La désignation faite lors d'une hospitalisation reste valide sans limitation de durée. Si vous souhaitez que cette désignation soit modifiée, il convient de le préciser par écrit. Vous pouvez en outre confier vos directives anticipées à votre personne de confiance.

Protection de vos données

Règlement européen (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données personnelles (RGPD) et à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Dans le cadre de la qualité de votre prise en charge au sein de l'Hôpital Fondation Rothschild ou celle de votre enfant, **certaines de vos informations administratives, sociales et médicales sont recueillies et traitées par nos équipes.** Ces analyses permettront de développer les connaissances scientifiques et médicales ou d'améliorer la qualité des protocoles diagnostiques et thérapeutiques et feront l'objet de publications scientifiques. **Vous disposez de droits d'accès, d'information, d'opposition et, dans certains cas, de rectification et d'effacement de vos données personnelles.** Pour faire valoir ces droits, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données de l'Hôpital Fondation Rothschild soit par email à **dpo@for.paris,** soit par courrier à **Hôpital Fondation Rothschild, Délégué à la protection des données, 29, rue Manin, 75019 Paris.** En cas d'insatisfaction de votre part suite à une demande, vous êtes en droit d'effectuer une demande de réclamation auprès de la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés). Pour plus d'information, vous pouvez vous rendre sur *www.cnil.fr.*

Bon à savoir

Vos données sont utilisées à des fins de facturation, de télétransmission et d'études statistiques pour analyser notre activité. Elles peuvent également être utilisées de manière anonymisées pour participer à des études de recherche comme celles de l'Institut National du Cancer.

Utilisation de dispositifs médicaux comportant un système de machine learning

Article L. 4001-3-I du code de la santé publique

Bon à savoir

La liste de ces dispositifs médicaux est consultable à l'adresse www.for.paris > Votre venue > Droits du patient > le traitement des données de votre dossier.

L'Hôpital vous informe de l'utilisation, par ses praticiens, de dispositifs médicaux **comportant un traitement de données algorithmique dont l'apprentissage a été réalisé à partir de données massives,** notamment une solution d'aide à la validation pharmaceutique permettant aux pharmaciens de les aider à identifier et à contrôler les situations à risque iatrogène au sein de l'Hôpital.

Modalités d'accès au dossier médical

Articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du code de la santé publique

Bon à savoir

Un formulaire de demande d'accès à votre dossier médical est téléchargeable sur www.for.paris > Votre venue > Droits du patient

Un dossier patient est constitué au sein de l'établissement. **Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.** Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande écrite auprès de la direction générale de l'Hôpital. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix. **Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après réception de votre demande, mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours.** Pour les informations datant de plus de cinq ans, le délai est porté à deux mois. Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir une copie de tout ou une partie des éléments de votre dossier, l'établissement vous le fournira gracieusement la première fois après réception de votre courrier auprès de la direction générale, les autres demandes seront facturées. **Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans** à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

Mon espace santé

Monespace santéest un **espace numérique personnel et sécurisé,** proposé par l'Assurance Maladie et le Ministère de la Santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique de tous les assurés. Il nécessite que votre Identité Nationale de Santé (INS) soit validée. Grâce à ce service, vous avez un accès permanent à vos documents de santé (lettre de liaison, compte rendu opératoire, ordonnances de sortie…). Sauf opposition de votre part, les professionnels de santé alimenteront votre espace santé de manière automatisée. Vous pouvez y déclarer vos directives anticipées, votre personne de confiance et vos personnes à prévenir.

Bon à savoir

Pour plus d'informations vous pouvez vous connecter sur https://monespacesante.fr

Le droit à l'information

Vousavez le droit d'être informé sur votre état de santé. Cette information porte sur les différentes investigations, traitements ou actions de prévention qui sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus. Vous êtes également informé de la possibilité de recevoir, les soins sous forme ambulatoire ou à domicile, lorsque votre état de santé le permet, notamment lorsqu'elle relève de soins palliatifs au sens de l'article L.1110-10. **Votre volonté d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic doit être respectée,** sauf lorsque vos tiers sont exposés à un risque de transmission.

Réclamations

Articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique

Durant votre parcours de soins, vous (ou une personne de votre entourage) avez vécu un désagrément. Vous pouvez exprimer votre réclamation qui sera étudiée avec attention par notre établissement. **Dans un premier temps, vous pouvez dire oralement votre mécontentement au responsable du service dans lequel vous avez été pris en charge.**

Silaréponse n'est pas satisfaisante, 4 autres possibilités :

→ Contacter la chargée des relations avec les usagers et les associations, Mme Sabrina Fortunato :

sfortunato@for.paris **01 48 03 69 20**

→ Contacter les représentants des usagers (voir p.13).

→ Remplir le formulaire de réclamation disponible sur le site Internet de l'hôpital :

onglet « L'hôpital » puis « contacter l'hôpital »

→ Écrire une lettre sur papier libre à l'attention de la chargée des relations avec les usagers et les associations à l'adresse suivante :

Hôpital Fondation Adolphe de Rothschild - 29, rue Manin - 75019 Paris

Leprocessus d'une réclamation écrite :

1. **Envoi d'un accusé-réception** de votre réclamation par écrit par l'assistante de direction **sous 8 jours** après réception de votre courrier, accompagné des coordonnées des représentants des usagers.
2. La direction qualité déclenche une **enquête auprès du service concerné** pour apporter une réponse à votre réclamation dans un délai maximum de 2 mois.
3. Si la situation le nécessite, il vous sera proposé la possibilité de **rencontrer un médiateur** (médical ou non-médical selon le cas).
4. À l'issue de votre rencontre, le médiateur fait un **compte rendu de l'entretien** pour en informer les représentants des usagers et la direction en respectant les règles de confidentialité.
5. **Une synthèse des réclamations et des demandes de médiations est présentée chaque trimestre** en Commission Des Usagers en présence des représentants des usagers.
6. En cas de non réussite de la médiation : **des voies de recours seront à envisager.**

La Commission des usagers

Elle a pour but de **représenter** les patients et leurs familles, **faire respecter** leurs droits et **améliorer** l'accueil et la prise en charge des patients en examinant notamment les plaintes et réclamations.

Les membres de la CDU sont :

Président
M. Julien GOTTSMANN,
Directeur général

Représentante des usagers titulaires
Mme Yolande BERTRAND-LABORDE

Médiateur médical titulaire
Dr Christian GOERENS

Médiatrice non médecin titulaire
Mme Claire LEFUR,
Cadre supérieure de soins et représentante titulaire du personnel soignant

Invitées permanentes, mais sans voix délibérative
Mme Sabrina FORTUNATO,
Chargée des relations avec les usagers et les associations
Mme Emmanuelle LE ROY,
Directrice de la communication et du fundraising
Mme Laurence PILET, Directrice qualité et gestion des risques
Mme Marie TRUONG,
Responsable de l'expérience patient
Dr Hayat BELAID, Médecin coordinatrice de la gestion des risques associés aux soins

Vice-Président
Mme Yolande BERTRAND-LABORDE,
Représentante des usagers

Représentante des usagers suppléante
Mme Aline HRASINEC

Médiateur médical suppléant
Dr Yannick LE MER

Médiatrice non médecin suppléante
Mme Solène BOUFFARD,
Cadre de santé

Bon à savoir

Pour contacter la CDU, vous pouvez envoyer un email à l'adresse suivante : mediateur@for.paris.

Charte de la personne hospitalisée



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée

1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous,** en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

2 Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins.** Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

3 **L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale.** La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient.** Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

5 **Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

6 Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit.** Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

7 La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

8 **La personne hospitalisée est traitée avec égards.** Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

9 Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

10 La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant.** Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006

Nos engagements

Nos engagements qualité

Depuis2018,notre établissement est certifié sansobligation ni recommandation d'amélioration par la Haute Autorité de Santé (HAS). Le projet qualité gestion des risques reflète les **valeurs fondamentales de l'Hôpital « Transmettre, Innover, S'engager »** à travers nos engagements :

- **Le patient est un acteur éclairé de son parcours de soins,** il est informé, respecté dans ses droits fondamentaux et impliqué à toutes les étapes de sa prise en charge.
- **Les Représentants des Usagers participent activement aux instances de notre établissement,** ils sont sollicités lors de l'élaboration de projets et contribuent à la définition des orientations dans un esprit collaboratif.
- **La prise en compte de l'expérience du patient,** marqueur de démocratie sanitaire, représente un levier d'amélioration de la qualité des soins et du parcours patient, avec la création d'un espace dédié centré sur l'approche du patient partenaire de son projet de soins.

Dans le cadre de son projet sur la bientraitance, **l'Hôpital s'est concentré sur les besoins spécifiques des personnes vulnérables soignées** (enfants, personnes âgées), afin d'adapter au mieux leur prise en charge. Pour ces raisons, le programme qualité et gestion des risques de l'établissement s'articule autour de thématiques prioritaires :

- Maintenir et développer **une culture de sécurité et de bientraitance** dans la prise en charge des patients et le fonctionnement des équipes.
- Adapter et consolider la **démarche qualité et gestion des risques** dans le parcours patient.

Nos engagements expérience patient

Plusieurs actions sont menées pour permettre aux patients et leurs accompagnants **de vivre au mieux leur hospitalisation.** Nous avons souhaité formaliser cet engagement à écouter les patients pour améliorer les prises en charge de demain avec le Projet des Usagers. **Il est le fruit d'une consultation participative** des représentants des usagers, des associations et de différents acteurs de l'hôpital et de l'analyse de tous les avis des patients recueillis à travers différents outils et méthodes (questionnaires, entretiens...).

Vous pouvez consulter le détail de ce document sur la tablette au lit du patient, notre site internet et sur les flyers mis à disposition à l'accueil principal de l'hôpital.

L'éthique à l'Hôpital Fondation Rothschild

L'hôpital est un lieu au sein duquel les questionnements d'ordre éthique sont réguliers, multiples et sensibles. **Ces questionnements concernent avant tout les soins** (soins palliatifs, fin de vie, prélèvements d'organes, refus de soins, contentions, accueil des patients en situation de handicap, protocoles de recherche clinique…), **mais aussi les organisations, le fonctionnement interne et le management** (enjeux éthiques de l'informatisation, intervention des bénévoles, comportement des professionnels, relations interprofessionnelles…). **Pour traiter ces sujets, l'Hôpital s'est doté d'un dispositif dédié,** structuré en trois niveaux articulés entre eux :

- **Un comité d'éthique,** chargé de réfléchir à toute problématique à dimension éthique survenant au sein de l'Hôpital en s'appuyant sur les missions et les valeurs fondatrices de l'établissement, afin de guider les pratiques professionnelles.
- **Un groupe d'appui à la réflexion éthique,** chargé d'intervenir comme relais d'écoute, de compétence et de conseil pour des cas urgents et complexes à discussion éthique, le praticien responsable du patient restant maître de sa décision finale.
- **Un comité d'éthique pour la recherche,** chargé de donner des avis sur les protocoles de recherche clinique, en amont ou en complément des saisines institutionnelles prévues par la réglementation.

Les usagers peuvent saisir le comité d'éthique en s'adressant à la direction générale, à la chargée des relations avec les usagers, Mme Sabrina Fortunato à **sfortunato@for.paris.**



Le don d'organes et de tissus

L'Hôpital s'est engagé depuis fin 2016 à participer à l'activité de prélèvement d'organes et de tissus. Cette activité s'inscrit parfaitement dans les valeurs et missions de notre établissement au service de la santé et de la solidarité.

En France, près de 5 300 greffes d'organes ont été réalisées en 2021 et **plus de 20 000 personnes ont besoin d'une greffe dont 10 322 inscrites sur les listes d'attente.** Malheureusement, dans notre pays, une à deux personnes décèdent chaque jour dans l'attente d'un organe. Un même donneur permet de greffer plusieurs malades, dont des cornées (notre Hôpital réalise 250 greffes de cornée/an). Depuis le 1er janvier 2017, un nouveau décret concernant le don d'organes et de tissus est appliqué en France. Ce décret ne modifie pas les trois grands principes de la loi de bioéthique qui sont le consentement présumé **(nous sommes tous donneurs présumés d'organes et de tissus),** la gratuité du don et l'anonymat entre le donneur et le receveur.

Il est possible de s'opposer au prélèvement de ses organes et tissus après la mort. Cela peut être un refus partiel et ne concerner que certains organes et tissus :

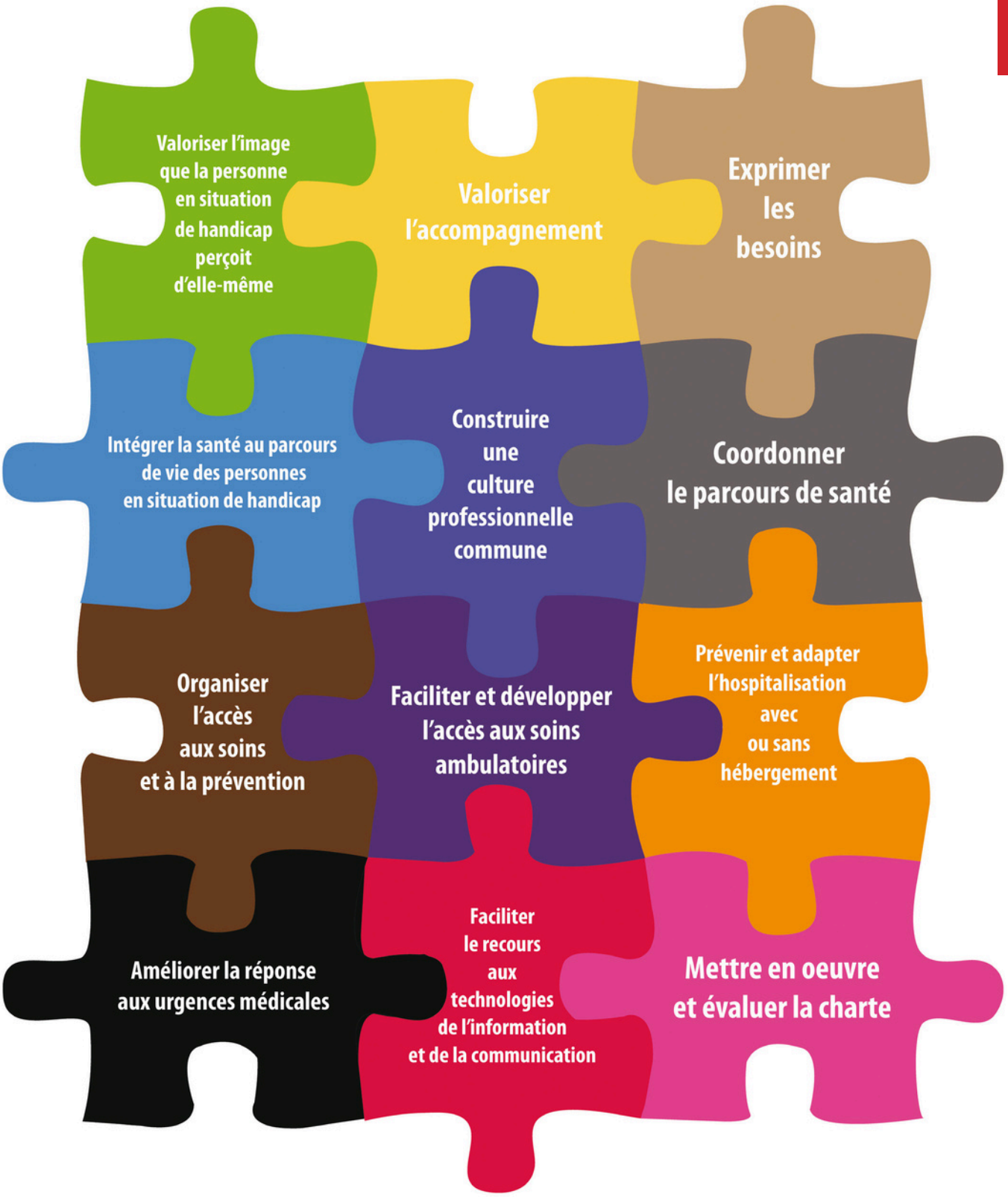
- En s'inscrivant sur le registre national des refus, disponible sur : **www.registrenationaldesrefus.fr.**
- En faisant valoir votre refus **par écrit** et en confiant ce document daté et signé à un proche.
- **En communiquant oralement** votre opposition à vos proches qui devront en attester auprès de l'équipe médicale (une retranscription écrite datée et signée mentionnant les circonstances de l'expression de votre refus de votre vivant devra être faite par les proches ou l'équipe médicale et conservée dans le dossier médical).

Charte de la bientraitance



Charte Romain Jacob

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



Handidactique

Charte de la laïcité

Le code de la santé publique dispose que les patients hospitalisés peuvent pratiquer leur culte dans le respect de la neutralité du service public, des règles de sécurité, d'hygiène, et du fonctionnement hospitalier. Les règles suivantes s'appliquent ainsi à tous les patients et visiteurs.

Le port de signes religieux : Le port de signes religieux par les patients est permis s'il n'entrave pas les soins ou le bon fonctionnement du service. La dissimulation du visage est interdite pour garantir l'identification. Le prosélytisme est prohibé.

La pratique religieuse : La pratique du culte est autorisée uniquement en chambre, dans le respect de la tranquillité des co-occupants, des règles d'hygiène et de sécurité. Elle est interdite dans les espaces communs.

Le choix du médecin ou du soignant : Les patients peuvent choisir librement leur praticien ou soignant, y compris selon le sexe, sauf en cas d'urgence ou de contraintes organisationnelles. Les souhaits et préférences du patient sont pris en compte dans la mesure du possible. Le patient ne peut, en revanche, récuser un agent pour un motif d'ordre religieux.
En cas d'impossibilité de satisfaire la demande, une réorientation du patient sera envisagée.

Le refus de soins : Les patients peuvent refuser un soin après information sur les conséquences. Les soins peuvent être imposés uniquement en cas de risque vital.

Refus de soins : le cas particulier des mineurs et majeurs sous tutelle : Le consentement des responsables légaux est nécessaire. En cas de danger pour la santé du patient, le médecin doit intervenir, même en cas de refus pour motif religieux.

L'alimentation : Les repas hospitaliers respectent les régimes médicaux prescrits. Des alternatives adaptées aux croyances peuvent parfois être proposées. La nourriture extérieure et l'alcool sont interdits pour des raisons d'hygiène et de sécurité.
Les aumôniers et ministres du culte : Les patients peuvent demander la visite d'un ministre du culte dans leur chambre.

Lieu de recueillement : Compte tenu de l'exiguïté des locaux, l'établissement ne dispose pas de lieu de recueillement œcuménique.

La pratique religieuse au moment du décès : Les familles peuvent organiser des rites religieux dans la chambre, sous réserve de ne pas perturber le fonctionnement du service. Le corps peut être présenté aux proches avant le transfert en chambre mortuaire.

La Charte de la laïcité applicable au sein de l'établissement peut être consultée dans son intégralité sur notre site internet www.for.paris > Patient &Proche > Votre venue > Droits du patient

Novembre 2024

Votre prise en charge en toute sécurité

Prévention du risque infectieux

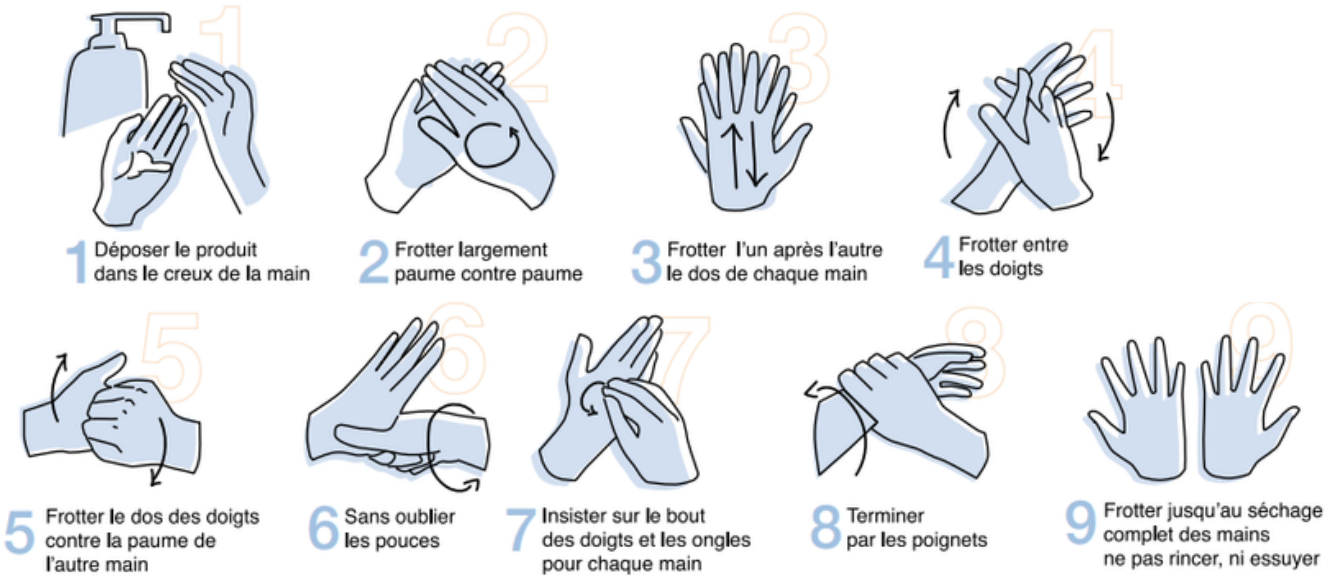
Les infections associées aux soins sont des infections déclarées par un patient au cours ou au décours de son hospitalisation, en rapport avec un geste diagnostique ou thérapeutique. **Le risque est donc plus important chez les patients nécessitant des techniques de soins lourdes et/ou chez les patients dont les défenses immunitaires sont diminuées.**

Le Comité de lutte contre les infections associées aux soins (CLIAS) est chargé de définir les stratégies de lutte contre ces infections et l'émergence de l'antibiorésistance. Il est composé du Comité des antiinfectieux (CAI), qui veille au bon usage des antibiotiques, et de l'Équipe opérationnelle d'hygiène (EOH), qui met en place les mesures de prévention et accompagne les équipes au plus près des soins. **L'hygiène des mains, garantie par l'utilisation de solutions hydroalcooliques, est la première mesure de prévention contre les infections associées aux soins pour les soignants, mais aussi pour les patients et les visiteurs.** Chaque établissement de santé doit établir un bilan de la lutte contre les infections associées aux soins. Ce bilan est mis à disposition des usagers sous forme d'un score reflétant le niveau d'engagement de l'établissement dans la prévention des infections associées aux soins. Les scores sont affichés sur les panneaux au sein de l'Hôpital et sur notre site **www.for.paris > Votre venue > Notre engagement qualité.**

Bon à savoir

Vous pouvez contacter l'équipe opérationnelle d'hygiène par mail à eoh@for.paris

Hygiène des mains par friction hydroalcoolique :



Signaler un événement indésirable associé aux soins

1. Qui peut signaler

→ **Particuliers :** personneconcernée, proche, aidant, représentant d'une institution, association d'usagers.

→ **Professionnels de santé ou autres professionnels.**

2. Que doit-on signaler

→ **Toutévènementnon souhaitéou inhabituel** survenu après un acte de soins réalisé par un professionnel de santé.

3. Pourquoi signaler ?

→ **Lesdéclarations sontanalysées** depuis mai 2017 **par l'Agence Régionale de Santé** (ARS) qui les transmet ensuite à **la Haute Autorité en Santé** (HAS). La HAS réalise un retour d'expérience et prend, si nécessaire, des mesures correctrices pour améliorer la sécurité de tous les patients. Le nombre de déclaration reçu depuis mars 2017 met en évidence une sous-déclaration importante de ces évènements indésirables. **Les déclarations analysées sont totalement anonymisées.**

4. Comment procéder ?

→ Rendez-vous sur**signalement.sante.gouv.fr**

→ Cliquer sur **« vous êtes un particulier » >** cliquer sur la case correspondant à **l'objet de votre déclaration,** par exemple : acte de soins...

→ Répondre **aux questions posées** et cliquer sur suivant.

→ Remplir **le formulaire proposé** (il est possible de visualiser le modèle du formulaire à remplir afin de préparer sa saisie en ligne).

→ **Imprimer le double** ou noter le **numéro de référence** du formulaire.

→**L'envoyer.**

Règles de sécurité

En cas d'incendie, un numéro d'appel prioritaire relié directement au standard : 118

Notre établissement dispose d'une équipe de sécurité qui peut intervenir 24h/24 et 7j/7. Tous les salariés de l'Hôpital participent régulièrement à des exercices d'entraînement à l'alarme incendie. En cas d'alarme réelle, notre personnel vous indiquera les cheminements à emprunter.

Conduite à tenir :

- **Si vous détectez des fumées ou des odeurs suspectes,** prévenez immédiatement notre personnel.
- Attendez les instructions de notre personnel qui s'occupera de vous et vous guidera.
- N'empruntez pas les ascenseurs.
- Interdiction de fumer à l'intérieur de l'hôpital.

Nous vous invitons à consulter le site internet www.for.paris qui vous donnera de plus amples informations sur votre prise en charge au sein de l'Hôpital Fondation Rothschild.



Venir à l'Hôpital Fondation Rothschild en hospitalisation de jour (HDJ)

25, rue Manin - 75019 Paris - France **www.for.paris**
Standard téléphonique **01 48 03 65 65**
Portail Patient **Mon.hfar.paris**

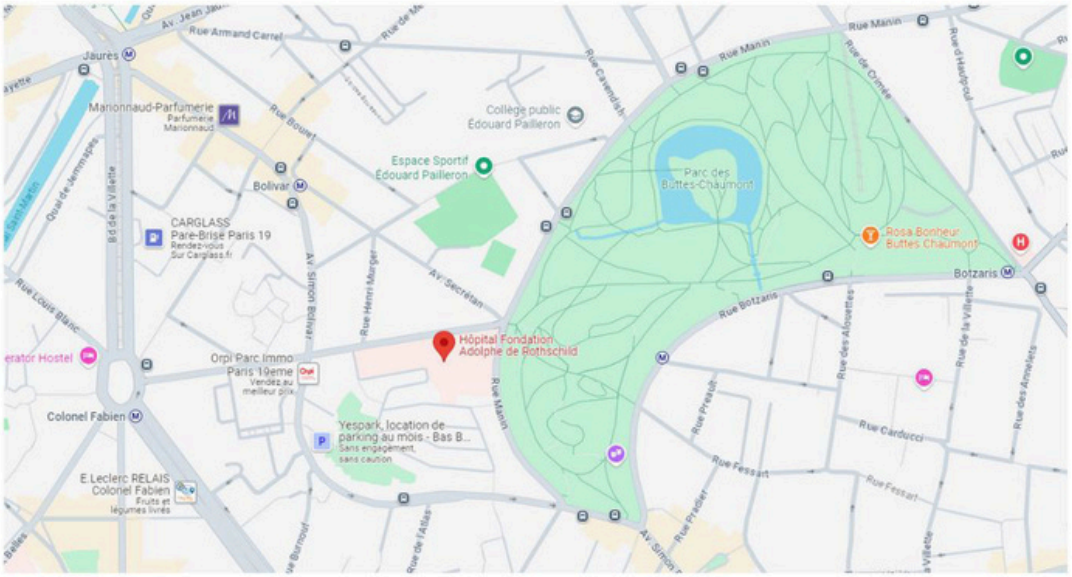
Comment s'y rendre ?

Bus

Arrêt Mathurin Moreau ou Simon Bolivar **26**
Arrêt Atlas ou Simon Bolivar **75**

Métro

Arrêt Bolivar ou Buttes Chaumont **7bis**
Arrêt Colonel Fabien **2**
Arrêt Pyrénées **11**



L'hôpital n'a pas de parking dans son enceinte.



Suivez-nous sur les réseaux sociaux !

Hôpital Fondation Adolphe de Rothschild
Hôpital Fondation Adolphe de Rothschild
hopitalfondationrothschild
hopi.tok

©Juillet 2025 - mise en page : Nicolas Breiner / photographies : Emmanuel Tarterat et Xavier Renauld

Soutenez votre hôpital
Scannez ce QR code
ou connectez-vous sur
www.for.paris

HÔPITAL FONDATION
Adolphe de ROTHSCHILD
LA RÉFÉRENCE TÊTE ET COU